

**PERAN PETUGAS HUMAS  
SEBAGAI KOMUNIKATOR PEMBANGUNAN  
(Studi di Bagian Humas Kantor Pemerintah Kabupaten Minahasa Selatan)**

**Oleh:**

**J. W. Londa**

**Email: [jeffreylonda@yahoo.co.id](mailto:jeffreylonda@yahoo.co.id)**

***Abstract***

*Public Relations Officers* (PRO) atau yang juga dikenal sebagai petugas humas. Posisi dan perannya sangat strategis dan menentukan guna menciptakan dan memperoleh *good image* dari masyarakat (*publik internal maupun publik eksternal*) terhadap instansi di mana humas berinduk.

Demikian pula dengan petugas humas di Kantor Pemerintah Kabupaten Minahasa Selatan. Peran mereka sangat menentukan sebagai komunikator pembangunan untuk menjembatani aspirasi masyarakat di satu sisi dan menyampaikan kebijakan serta pesan-pesan pembangunan dari pemerintah sebagai *user* di lain sisi, dengan tujuan agar masyarakat dapat berpartisipasi di dalam pelaksanaan pembangunan itu sendiri sehingga tujuan pelaksanaan pembangunan dapat berhasil dengan baik.

Kata kunci: peran petugas humas, pembangunan.

**I. Pendahuluan**

Di era sekarang ini, pembangunan di segala bidang sedang giat-giatnya dilaksanakan mulai dari perkotaan hingga ke tingkat pedesaan. Demi keberhasilan pembangunan tersebut maka peran serta masyarakat dalam menentukan arah pembangunan sangatlah penting agar tujuan dari pembangunan tersebut bisa mencapai sasaran, yaitu bidang-bidang pembangunan yang dilaksanakan sesuai dengan apa yang menjadi kebutuhan masyarakat. Untuk itu diperlukan komunikasi antara pemerintah sebagai pihak yang hendak membangun dengan masyarakat sebagai sasaran dari pembangunan tersebut, sehingga pembangunan yang dijalankan bisa betul-betul sesuai dengan apa yang diharapkan. Keberhasilan pembangunan tidak lepas dari adanya komunikasi pembangunan. Komunikasi memiliki peran yang sangat penting. Luasnya wilayah Republik Indonesia dengan topografi yang berbeda di setiap wilayahnya, serta budaya yang beragam menjadi satu masalah tersendiri dalam pembangunan dewasa ini, sebab kadangkala suatu program yang direncanakan tidak sesuai dengan kondisi masyarakat setempat. Hal tersebut telah coba diselesaikan dengan diadakannya sistem otonomi daerah. Di mana pemerintah daerah diberi kesempatan untuk mengelola dananya sendiri sesuai dengan kondisi dan kebutuhan masyarakatnya.

Sementara setiap daerah atau kota memiliki karakteristik tersendiri dalam mengolah dan membangun sarana dan prasarana untuk kepentingan serta kebutuhan masyarakat, agar tercapai pembangunan dalam daerah atau kota tersebut. Pembangunan tidak akan bisa berjalan baik apabila tidak adanya kerjasama dan komunikasi yang baik antara pemerintah dengan masyarakat, baik secara internal maupun eksternal.

Kurangnya relasi-relasi sosial dalam masyarakat maupun hubungan antara masyarakat yang satu dengan lainnya merupakan salah satu faktor penghambat terjadinya perubahan-perubahan di segala bidang, baik sosial, budaya, ekonomi, politik dan berbagai bidang lainnya. Perubahan-perubahan serta tuntutan-tuntutan dari masyarakat akan bisa terwujud apabila adanya suatu pemerintah yang baik dan demokratis.

Dalam proses pembangunan, masyarakat menginginkan suatu perubahan yang diharapkan bisa mengangkat harkat daerahnya, yaitu dengan berupaya turut berpartisipasi dalam pembangunan, akan tetapi masyarakat membutuhkan media atau perantara untuk menyampaikan aspirasinya kepada pemerintah daerah khususnya.

Sebagai Petugas Humas Pemerintah Kabupaten diharapkan mampu menjadi mediator sebagai jembatan atau sebagai penghubung antara masyarakat dengan pemerintah. Sesuai dengan fungsinya seorang petugas Humas Pemerintah harus mampu menyampaikan informasi-informasi mengenai kebijakan dan berbagai program kegiatan pemerintahan, serta harus mampu pula mengkomunikasikannya kepada masyarakat secara cepat dan benar. Maka dari itu komunikasi sangat diperlukan agar memperoleh *feed back* ataupun umpan balik agar tercipta hubungan yang baik.

Dalam hal ini Petugas Humas atau PRO menjalankan fungsi dan tugas penerangan di dalam jajaran masing-masing. Peran PRO adalah menjalankan fungsi dan tugas penerangan di dalam instansi maupun keluar instansinya. Ke dalam berusaha menyelenggarakan komunikasi di dalam tubuh organisasi, ke luar memberikan informasi kepada masyarakat dan lingkungan. Penyelenggaraan komunikasi ke dalam dan ke luar berfungsi menyaring (filterisasi), mengelola dan menyajikan informasi yang diperlukan sehingga sesuai dengan kebutuhan komunikasi dari kelompok sasaran yang dituju. Mengelola dan menyaring masukan dari luar menyelenggarakan komunikasi yang sehat kepada masyarakat, sehingga mereka mendukung dan menyetujui apa yang diharapkan. (A.W. Wiidjaja, 1993 : hal. 52). Dengan demikian antara *Public Relations Officer* atau petugas humas di Instansi Pemerintah dengan masyarakat atau publik akan terjalin komunikasi yang baik dan harmonis, selain itu publik pun dapat mengetahui kegiatan-kegiatan di dalam pemerintahan mengenai kebijakan-kebijakan yang telah dan akan dilaksanakan oleh Pemerintah Kabupaten.

Persepsi yang keliru selama ini terhadap fungsi dan peran humas adalah adanya anggapan bahwa aparat humas hanya berperan dalam menyampaikan pesan dan informasi semata-mata sesuai dengan instruksi. Akibatnya persoalan teknis, dan rutinitas itu secara tidak langsung akan dapat merendahkan eksistensi Humas.

Dalam era keterbukaan seperti ini maka reposisi Humas Pemerintah sangat penting untuk ditinjau kembali agar dapat diberdayakan secara optimal. Sam Black (1970) dalam bukunya *Practical Public Relations*, menegaskan bahwa aparat humas tidak hanya bertugas menyebarkan informasi secara teratur mengenai kebijakan, perencanaan dan hasil yang telah dicapai, serta menerangkan dan mendidik publik mengenai peraturan-peraturan dan perundang-undangan dan hal-hal lain yang bersangkutan dengan kehidupan masyarakat, tetapi lebih signifikan dari perannya itu adalah memberi nasehat (menyampaikan saran dan masukan) pada pimpinan dalam hubungannya dengan reaksi dan tanggapan publik terhadap kebijakan yang dijalankan pemerintah.

Berdasarkan uraian diatas, dapatlah ditarik gambaran mengenai pentingnya Peranan Petugas Humas atau dapat disebut PRO ditiap instansi pemerintah, lebih khusus dalam hal ini peran Petugas Humas Pemerintah sebagai komunikator sangat mempengaruhi pembangunan di setiap daerah.

Seperti halnya Humas Pemerintah Kabupaten Minahasa Selatan, di mana Kabupaten Minahasa Selatan dan sekitarnya merupakan suatu kawasan yang kaya akan potensi sumber daya alam, dan aspek sosial-budaya masyarakat. Potensi-potensi tersebut sangat penting untuk digali dan dikembangkan serta dikemas sebagai komoditi yang layak jual dan menarik bagi masyarakat, baik domestik maupun mancanegara demi meningkatkan pendapatan daerah untuk kepentingan pembangunan masyarakat pada umumnya.

Namun permasalahannya masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui ataupun belum sadar dengan segala potensi yang ada di Kabupaten Minahasa Selatan dalam rangka menunjang pembangunan di Minsel. Tapi ada juga masyarakat yang ingin memberikan masukan kepada pemerintah lebih khusus soal pembangunan, tapi tidak mengetahui bagaimana caranya.

Dalam hal inilah pentingnya peran Petugas Humas Pemkab Minsel dalam menjalankan tugas dan fungsinya, khususnya dalam perannya sebagai Komunikator Pembangunan. Di tambah lagi Peran Humas pemerintah saat ini menjadi sorotan masyarakat berkaitan dengan sering terjadinya kesimpangsiuran informasi karena banyaknya sumber informasi dari berbagai media, yang akhirnya justru mengundang kebingungan publik.

Oleh sebab itu Penulis merasa tertarik untuk meneliti tentang **"Peran Petugas Humas Sebagai Komunikator Pembangunan Di Kabupaten Minahasa Selatan"**. Adapun permasalahan dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut Apa dan bagaimana peran petugas Humas sebagai komunikator pembangunan pemerintah Kabupaten Minahasa Selatan?

## **II. Kajian Pustaka**

### **Peran**

Menurut Kamus Bahasa Indonesia (2004 : 179) Peranan adalah tugas untuk melakukan kewajiban peran. Dalam arti tertentu, status dan peran adalah dua aspek dari gejala yang sama. Status adalah seperangkat hak dan kewajiban, sedangkan peran adalah pemeranan dari perangkat kewajiban dan hak-hak tersebut. Makna peran, menurut Suhardono, dapat dijelaskan melalui beberapa cara, yaitu pertama penjelasan historis. Menurut penjelasan historis, konsep peran semula dipinjam dari kalangan yang memiliki hubungan erat dengan drama atau teater yang hidup subur pada zaman Yunani Kuno dan Romawi. Dalam hal ini, peran berarti karakter yang disandang atau dibawakan oleh seorang aktor dalam sebuah pentas dengan lakon tertentu.

Kedua, pengertian peran menurut ilmu sosial. Peran dalam ilmu sosial berarti suatu fungsi yang dibawakan seseorang ketika menduduki suatu posisi dalam struktur sosial tertentu. Dengan menduduki jabatan tertentu, seseorang dapat memainkan fungsinya karena posisi yang didudukinya tersebut. Pengertian peran dalam kelompok pertama di atas merupakan pengertian yang dikembangkan oleh paham strukturalis di

mana lebih berkaitan antara peran-peran sebagai unit kultural yang mengacu kepada hak dan kewajiban yang secara normatif telah dicanangkan oleh sistem budaya. Sedangkan pengertian peran dalam kelompok dua adalah paham interaksionis, karena lebih memperlihatkan peran manakala ia menjalankan hak dan kewajiban yang merupakan bagian yang tidak terpisah dari status yang disandangnya. Setiap status sosial terkait dengan satu atau lebih peran sosial. Jadi peran sosial itu melibatkan situasi saling mengharapkan (*mutual expectations*). peran adalah suatu posisi atau kedudukan yang dimiliki seseorang pada saat menduduki suatu jabatan.

### **Public Relations**

Secara umum Public Relations dipahami sebagai sesuatu penyampaian ide atau pesan kepada publik atau masyarakat untuk membangun citra yang baik dan memperoleh dukungan publik yang diwujudkan antara lain opini publik yang positif.

Public Relations itu sendiri mempunyai dua pengertian yaitu :

1. Public relations sebagai method of communication yaitu merupakan rangkaian kegiatan atau sistem kegiatan yaitu kegiatan berkomunikasi secara khas.
2. Public relations sebagai state of being yaitu perwujudan kegiatan komunikasi (Effendi, 1989 : 94).

L. Roy Blumenthal dalam bukunya *The Practice of Public Relations* yang dikutip oleh Effendy (1989:94-95) mengatakan sebagai berikut: "Seni membina pribadi seseorang hingga taraf yang memungkinkan ia mampu menghadapi keadaan darurat dalam kehidupan sehari-hari termasuk dalam bidang psikologi, seni melaksanakan tugas yang sama untuk bisnis, lembaga pemerintah, baik yang menimbulkan keuntungan atau tidak, termasuk public relations".

Dalam pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa PR hanyalah terdapat dalam suatu organisasi yang jelas strukturnya serta jelas adanya pemimpin dan yang dipimpin. Tetapi dalam suatu organisasi yang tidak dilengkapi dengan bagian PR, tidak berarti tidak ada kegiatan kehumasan. Seluruh anggota organisasilah yang melaksanakan kegiatan kehumasan.

Pengertian Public Relations menurut IRPA (International Public Relations Association) adalah fungsi manajemen yang khas yang mendukung pembinaan dan pemeliharaan jalur bersama antara organisasi dengan publiknya mengenai komunikasi, pengertian, penerimaan dan kerjasama; melibatkan manajemen dalam permasalahan atau persoalan; membantu manajemen memberikan penerangan dan tanggapan dalam hubungan dengan opini publik; menetapkan dan menekankan tanggungjawab manajemen untuk melayani kepentingan umum; menopang manajemen dalam mengikuti dan memanfaatkan perubahan secara efektif, bertindak sebagai sistem peringatan yang dini dalam membantu mendahului kecenderungan; dan menggunakan penelitian serta teknik komunikasi yang sehat dan etis sebagai sarana utama. (Effendi, 1989 : 119-120)

Public Relations di Indonesia diterjemahkan dengan istilah Hubungan Masyarakat. Scott M. Cutlip, Allen H. Center dan Glen M. Broom (2005:5) menyatakan, "Hubungan masyarakat merupakan fungsi manajemen yang membentuk dan memelihara hubungan yang saling menguntungkan antara organisasi dan masyarakat, yang menjadi sandaran keberhasilan atau keberuntungan.

Dasar pemikiran Humas dalam pemerintahan berlandaskan pada dua fakta dasar. Pertama, masyarakat mempunyai hak untuk mengetahui; karena itu, para pejabat pemerintah mempunyai tanggungjawab guna memberi penjelasan kepada masyarakat. Kedua, ada kebutuhan bagi para pejabat untuk menerima masukan dari masyarakat tentang persoalan dan tekanan sosial, untuk memperoleh partisipasi dan dukungan masyarakat (Moore, H. Frazier, 2004 : 489)

Melalui program kerja Humas yang terencana dengan baik, pemerintah dapat menyampaikan informasi atau menjelaskan mengenai kebijakan yang ditempuh serta aktivitas pemerintah dalam melaksanakan tugas-tugas yang diemban ataupun kewajiban-kewajibann pemerintah yang harus dilaksanakan.

Public relation officer adalah yang bertugas menciptakan pengertian publik yang lebih baik sehingga dapat memperdalam kepercayaan publik terhadap suatu individu/organisasi/perusahaan.

Pentingnya kedudukan PRO dikatakan oleh Arthur R. Roalman dalam bukunya "Profitable Public Rellations" yang dikutip oleh Effendy, bahwa PRO harus orang yang peka dan waspada terhadap gerak hati dan kecenderungan khalayak, dan memahami secara menyeluruh berbagai bidang vital seperti lingkungan yang berkaitan dengan keuangan, bidang komunikasi baik komunikasi personal maupun komunikasi dengan khalayak luas, perkembangan dengan manajemen, dan pemasaran. Dia harus kreatif dan memahami segala sesuatu yang berhubungan dengan tugasnya secara terperinci. Dia harus berjuang untuk memajukan dan mengembangkan setiap tugas pekerjaan seraya menaruh hormat kepada struktur sosial di mana organisasinya bergiat. Dia harus mampu mengarahkan aktivitas khalayak yang kreatif seraya mengintegrasikannya dengan tujuan organisasi yang diwakilinya. (Effendi, 1989 : 97).

Sebagai sebuah profesi seorang puublic relation officer bertanggung jawab untuk memberikan informasi, mendidik, meyakinkan, meraih simpati, dan membangkitkan ketertarikan masyarakat akan sesuatu atau membuat masyarakat mengerti dan menerima sebuah situasi.

Peran hubungan masyarakat terkait dengan tugas pokok dan fungsinya yakni sebagai "mata" dan "telinga" serta "tangan kanan" top manajemen dalam organisasi/lembaga, yang ruang lingkup tugasnya antara lain meliputi:

a. Membina hubungan ke dalam (publik internal)

Pengertian Publik internal adalah publik yang menjadi bagian dari unit/badan/lembaga atau organisasi itu sendiri. Disamping itu, mampu mengidentifikasi atau mengenali hal-hal yang menimbulkan gejolak negatif di dalam masyarakat, sebelum kebijakan itu dijalankan oleh organisasi.

b. Membina hubungan keluar (Public eksternal)

Pengertian publik eksternal adalah publik umum (masyarakat). Mengusahakan tumbuhnya sikap dan gambaran publik yang positif terhadap lembaga yang diwakilinya (Ruslan, 2003 : 23). Dalam kaitan penelitian ini termasuk hubungan dengan media khususnya surat kabar.

Tujuan dibinanya hubungan dengan publik eksternal adalah: "untuk memperoleh dan meningkatkan citra yang baik dari publik eksternal terhadap organisasi/instansi/perusahaan serta untuk mendapatkan kepercayaan dan penilaian

yang positif dari publiknya dan bila perlu untuk memperbaiki citra tersebut". (Yulianita, 2003 : 70).

## **Komunikasi**

Kata atau istilah Komunikasi (dari Bahasa Inggris "Communication") berasal dari kata "communicatus" dalam bahasa Latin yang artinya "berbagi" atau "menjadi milik bersama". (Sasa Djuarsa Sedjaja, 1986:7). Adapun asal kata Komunikasi dari bahasa Latin yaitu "communicatio" dan bersumber dari kata "communis" yang berarti "sama" atau "sama makna". (Onong Uchjana Effendy, 2004:9), atau "pengertian bersama", dengan maksud untuk mengubah pikiran, perilaku, sikap penerima dan melaksanakan apa yang diinginkan oleh komunikator. (H. A. W. Widjja, 1997:8).

Komunikasi adalah proses penyampaian informasi-informasi, pesan-pesan, gagasan-gagasan atau pengertian-pengertian dengan menggunakan lambang-lambang yang mengandung arti atau makna baik secara verbal maupun non verbal dari seseorang atau sekelompok orang kepada seseorang atau sekelompok orang lainnya dengan tujuan untuk mencapai saling pengertian dan/atau kesepakatan bersama. (T. May Rudy, 2005:1).

Menurut Hovland, Janis dan Kelley, Komunikasi adalah suatu proses melalui mana seseorang (komunikator) menyampaikan stimulus (biasanya dalam bentuk kata-kata) dengan tujuan mengubah atau membentuk perilaku orang-orang lainnya (khlayak). (Sasa Djuarsa Sendjaja, 1996:2).

Berdasarkan beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa pengertian komunikasi adalah proses saling bertukar informasi, gagasan, ide, pesan ataupun perasaan dari seseorang kepada orang lain (komunikator kepada komunikan) dengan menggunakan lambang-lambang yang mengandung arti ataupun makna dengan tujuan untuk membentuk atau merubah sikap seseorang atau suatu kelompok serta dalam mencapai tujuan bersama.

## **Pembangunan**

Di Indonesia sendiri untuk memberikan makna kepada istilah "Pembangunn", pengertian pembangunan yang dirumuskan dalam GBHN tersebut dapat dipadatkan sebagai berikut :

"Pembangunan adalah proses meningkatkan kemajuan lahiriah dan kepuasan betiniah yang dalam keselarasannya dirasakannya secara merata oleh seluruh rakyat Indonesia."

Pembangunan dapat diartikan sebagai suatu upaya terkoordinasi untuk menciptakan alternatif yang lebih banyak secara sah kepada setiap warga negara untuk memenuhi dan mencapai aspirasinya yang paling manusiawi (Nugroho dan Rochmin Dahuri, 2004).

Mengenai pengertian pembangunan, para ahli memberikan definisi yang bermacam-macam seperti halnya perencanaan. Istilah pembangunan bisa saja diartikan berbeda oleh satu orang dengan orang lain, daerah yang satu dengan daerah lainnya, Negara satu dengan Negara lain.

Namun secara umum ada suatu kesepakatan bahwa pembangunan merupakan proses untuk melakukan perubahan (Riyadi dan Debby Supriyadi Bratakusumah, 2005). Siagian (1994) memberikan pengertian tentang pembangunan sebagai "Suatu usaha atau rangkaian usaha pertumbuhan dan perubahan yang berencana dan dilakukan secara sadar oleh suatu bangsa, negara dan pemerintah, menuju modernitas dalam rangka pembinaan bangsa (nation building)". Sedangkan Ginanjar Kartasasmita (1994) memberikan pengertian yang lebih sederhana, yaitu sebagai "suatu proses perubahan ke arah yang lebih baik melalui upaya yang dilakukan secara terencana".

Menurut Deddy. T. Tikson (2005) bahwa pembangunan nasional dapat pula diartikan sebagai transformasi ekonomi, sosial dan budaya secara sengaja melalui kebijakan dan strategi menuju arah yang diinginkan. Transformasi dalam struktur ekonomi, misalnya, dapat dilihat melalui peningkatan atau pertumbuhan produksi yang cepat di sektor industri dan jasa, sehingga kontribusinya terhadap pendapatan nasional semakin besar. Sebaliknya, kontribusi sektor pertanian akan menjadi semakin kecil dan berbanding terbalik dengan pertumbuhan industrialisasi dan modernisasi ekonomi.

Peranan komunikasi pembangunan telah banyak dibicarakan oleh para ahli, pada umumnya mereka sepakat bahwa komunikasi mempunyai andil penting dalam pembangunan. Everett M. Rogers (1985) menyatakan bahwa, secara sederhana pembangunan adalah perubahan yang berguna menuju suatu sistem sosial dan ekonomi yang diputuskan sebagai kehendak dari suatu bangsa.

Pada bagian lain Rogers menyatakan bahwa komunikasi merupakan dasar dari perubahan sosial. Perubahan yang dikehendaki dalam pembangunan tentunya perubahan ke arah yang lebih baik atau lebih maju dari keadaan sebelumnya. Oleh karena itu peranan komunikasi dalam pembangunan harus dikaitkan dengan arah perubahan tersebut. Artinya kegiatan komunikasi harus mampu mengantisipasi gerak pembangunan. Dikatakan bahwa pembangunan adalah merupakan proses, yang penekanannya pada keselarasan antara aspek kemajuan lahiriah dan kepuasan batiniah.

Dengan demikian pembangunan di Indonesia adalah rangka pembangunan manusia seutuhnya dan pembangunan masyarakat Indonesia, harus bersifat pragmatik yaitu suatu pola yang membangkitkan inovasi bagi masa kini dan yang akan datang. Dalam hal ini tentunya fungsi komunikasi harus berada di garis depan untuk merubah sikap dan perilaku manusia Indonesia sebagai pemeran utama pembangunan, baik subjek maupun sebagai objek pembangunan.

## **Komunikator**

Komunikator adalah pihak yang mengirim pesan kepada khalayak. Oleh karena itu, komunikator biasa disebut pengirim, sumber, *source* atau *encoder*.

Sebagai pelaku utama dalam proses komunikasi, komunikator memegang peranan yang sangat penting, terutama dalam mengendalikan jalannya komunikasi. Untuk itu, seorang komunikator harus terampil berkomunikasi, dan juga kaya ide serta penuh daya kreativitas.

Humas sebagai komunikator pembangunan yang menjadi mediator atau penghubung di antara masyarakat dengan pemerintah, dimulai dari proses penelitian, perencanaan, pelaksanaan, sampai kepada evaluasi pembangunan.

Dengan demikian, penulis menyimpulkan bahwa dalam komunikasi pembangunan terdapat beberapa unsur-unsur komunikasi yaitu :

1. Pihak yang menyampaikan pesan (Komunikator/*Source*)

Komunikator sebagai pemrakarsa dari terwujudnya sebuah perubahan. Komunikator juga berperan sebagai agen perubahan yakni menjadi pusat untuk merubah dari kondisi lemah menjadi kuat. Komunikator bisa muncul dari siapa saja, dalam komunikasi pembangunan komunikator tidak harus pemerintah, komunikator selain pemerintah bisa saja meliputi LSM, Organisasi, atau individu. Kita pun bisa tampil sebagai komunikator ketika kita ada upaya-upaya atau ada kemampuan untuk merubah/melakukan perubahan. Komunikator sebagai agen perubahan bisa muncul dari dua hal yaitu :

a. Muncul dari masyarakat itu sendiri (*Insider*)

Komunikator yang muncul dari dalam masyarakat memiliki kelebihan yaitu lebih mengetahui kondisi masyarakat, ia lebih tahu tentang kondisi ekonomi, sosial budaya masyarakat setempat sehingga upaya yang ia laksanakan bisa betul-betul sesuai dengan kehendak masyarakat. Namun disini lain kekurangan dari komunikator jenis ini yakni kurang obyektif/kurang luasannya dalam bertindak sehingga dalam bekerja ia tidak independen.

b. Muncul dari luar masyarakat (*Outsider*)

Komunikator yang muncul dari luar masyarakat ialah komunikator yang sebelumnya tidak berdomisili di dalam wilayah masyarakat yang dimaksudkan. Kelebihannya yaitu mampu untuk bertindak secara leluasa, segala kebijakan yang akan dikeluarkan olehnya kecil kemungkinannya hanya berpihak pada satu golongan masyarakat tertentu. Namun begitu ia berinteraksi dengan masyarakat secara perlahan ia akan mulai membentuk satu golongan tertentu yang tidak menutup kemungkinannya akan diuntungkan dalam pengeluaran kebijakan selanjutnya. Kekurangan mendasar dari komunikator ini yakni ketidakpahamannya terhadap kondisi sosial ekonomi masyarakatnya, ia tidak mengetahui secara detail kondisi riil masyarakat, dan membutuhkan banyak waktu untuk mempelajari kebutuhan masyarakat sehingga dia tidak dapat bertindak dengan cepat.

2. Sesuatu yang disampaikan (Pesan/*Message*)

Ketika komunikator hendak menyampaikan pesan maka tentu saja pesan yang hendak disampaikannya sudah ada dan sudah dipastikan kebenarannya. Hal ini dimaksudkan supaya dampak yang ditimbulkan oleh pesan tersebut bisa dipertanggungjawabkan.

3. (Media/*Channel*)

Media komunikasi dewasa ini telah sangat canggih, suatu kejadian yang tempatnya sangat jauh dari tempat kita hanya dalam hitungan detik telah bisa kita ketahui. Hal ini tentu saja tidak lepas dari peranan media komunikasi dalam menyampaikan berita tersebut. Penggunaan media komunikasi dalam berkomunikasi disesuaikan dengan kasus-kasus komunikasi pembangunan yang dihadapi, untuk itu kasus-kasus komunikasi tersebut dapat dibedakan menjadi tiga bagian yakni :

a. Komunikasi personal

Komunikasi personal dilakukan atas nama personal dan dengan pendekatan personal. Contoh komunikasi personal dalam masyarakat yaitu orang tua membimbing



anak, seorang pemuda menyampaikann perasaan cintanya pada seorang perempuan, dosen membimbing mahasiswanya yang bermasalah dengan kehadiran, atau ketika seorang caleg melakuukan pendekatan pada tokoh-tokoh masyarakat secara personal. Pendekatan personal ini dapat menggunakan media seperti bertatap muka langsung, telepon, chat, surat atau sejenisnya yang sifatnya pribadi.

b. Komunikasi kelompok

Komunikasi kelompok adalah sistem komunikasi yang dilakukan atas nama lembaga, organisasi bukan perorangan. Berdasarkan banyaknya orang dalam kelompok maka komunikasi kelompok dibedakan menjadi dua yaitu: komunikasi kelompok kecil, kelompok besar, dan komunikasi massa yang dilakukan dengan menggunakan media massa baik cetak maupun elektronik.

4. Pihak yang menerima pesan (Komunikas/*Receiver*)

Komunikasi atau pihak yang menerima pesan berperan sebagai sasaran dalam komunikasi pembangunan, komunikator sebagai agen perubahan perlu mengetahui kondisi riil dari komunikan, sehingga pesan yang hendak disampaikan bisa diterima dengan mudah oleh pihak komunikan. Masyarakat sebagai pihak yang akan menerima sebuah program pembangunan tentu saja tidak semerta-merta menerima begitu saja program tersebut, program tersebut akan melewati beberapa tahapan yaitu pengenalan (*awarnes*), tertarik (*interest*), mempertimbangkan (*desire*), menentukan (*decision*), dan melaksanakan (*action*).

5. Dampak yang ditimbulkan (*Effect*)

Dengan adanya komunikasi pembangunan maka tentunya diharapkan pesan yang dikomunikasikan memberi dampak setelah terjadinya komunikasi. Semua dampak yang timbul diharapkan sesuai dengan apa yang diinginkan oleh komunikator.

Dampak yang ditimbulkan dengan adanya komunkasi diantaranya, yaitu :

- Informasi (menjadi tahu)
- Persuasif (menggugah perasaan)
- Mengubah perilaku
- Mewujudkan partisipasi masyarakat
- Meningkatkan pendapatan

## **Teori Manajemen Hubungan**

Studi komunikasi dewasa ini telah banyak melahirkan berbagai macam teori yang masing-masing memiliki kelebihan dan kelemahan tersendiri. Ada banyak teori tentang komunikasi. Berdasarkan kurun waktu dan pemahaman atas makna komunikasi, teori komunikasi semakin hari semakin berkembang seiring berkembangnya teknologi informasi yang memakai komunikasi sebagai fokus kajiannya.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori manajemen hubungan (*Terminologi relationship management*) merujuk pada proses hubungan manajemen antara organisasi dengan public internal dan eksternal. Dalam konteks ini, Jhon Ledingham (2003) mendefinisikan organisasi dan publik-publik kunci, yang mana tindakan salah satunya dapat mempengaruhi ekonomi, sosial, budaya atau politik pada orang lain. Selain itu, pengenalan konsep hubungan sebagai fokus inti PR, ide manajemen hubungan mencerminkan perubahan sangat penting pada sifat dasar dan

fungsi PR. Perubahan itu meliputi pengkajian ulang peran produksi pesan komunikasi dan penyebarannya dalam PR.

Maksudnya, hubungan antara seluruh anggota dalam suatu organisasi harus berjalan lancar tanpa adanya hambatan. Karena organisasi dalam hubungannya dengan publik, baik publik internal maupun publik eksternal sangat mempengaruhi ekonomi, sosial budaya, atau politik pada orang lain. Jadi tindakan salah satunya akan berdampak sangat besar bagi tujuan organisasi. Dalam menjalankan perannya sebagai komunikator pembangunan, petugas Humas Pemerintah Kabupaten Minahasa Selatan dalam prosesnya harus memiliki strategi manajemen hubungan yang tepat dalam menjaga dan memelihara hubungan yang harmonis dengan publiknya, baik itu publik internal maupun publik eksternal.

### **III. Metodologi Penelitian**

Metodologi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian secara Deskriptif yaitu metode yang memberikan gambaran atau deskripsi tentang variabel dari sebuah fenomena yang diteliti. Variabel yang diteliti tidak dilakukan pengujian hipotesis. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi dan mengklarifikasi suatu fenomena atau kenyataan sosial dengan cara mendeskripsikan sejumlah variabel yang berkenaan dengan masalah dan unit yang diteliti. (Ardinto, 2010 :48).

Alasan menggunakan metode deskriptif karena penelitian ini berusaha mencari jawaban atas pertanyaan yang berhubungan dengan peran Petugas Humas Pemerintah Kabupaten Minahasa Selatan dalam menjalankan fungsinya sebagai komunikator pembangunan yang memerlukan jawaban bersifat deskriptif, yang menggambarkan fakta-fakta tentang masalah-masalah yang diselidiki sebagaimana adanya dengan interpretasi secara rasional berbagai teman dilapangan sekaligus menganalisis semua keadaan di lokasi penelitian.

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terjadi dari objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiono, 2004 : 55). Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh petugas/staf di bagian Humas kantor pemerintah kabupaten Minahasa Selatan.

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiono, 2004 : 56). Mengingat tenaga Humas dan staf yang terkait dengan pelaksanaan tugas kehumasan Pemerintahan Kabupaten Minahasa Selatan hanya 12 orang, maka penelitian ini dilakukan terhadap seluruh populasi. Dengan kata lain tidak menarik sampel.

Dalam penelitian ini hanya menggunakan satu variabel (variabel tunggal) di mana variabel yang menjadi objek penelitian ini adalah Peran Petugas Humas dalam menjalankan tugasnya sebagai komunikator Pembangunan.

Variabel ini diukur melalui indikator-indikator sebagai berikut :

1. Tugas dan fungsi Humas
  - Sebagai komunikator/juru bicara
  - Sebagai mediator/fasilitator
2. Peran Humas dalam kegiatan Internal

- Membangun hubungan yang baik ke dalam/publik internal maupun antar lembaga (relationship)
- Membangun kerjasama antarbagian dan dinas lain
- 3. Peran Humas dengan publik eksternal mengenai pembangunan
  - Pengetahuan tentang program pembangunan di Minsel
  - Memberikan pengertian kepada masyarakat tentang pentingnya pembangunan
- 4. Peran Humas sebagai komunikator pembangunan
  - Keterlibatan langsung dengan program pembangunan
  - Hubungan dengan Pers dan masyarakat luas

Untuk mendapatkan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini digunakan beberapa cara, yaitu :

1. Melalui observasi atau pengamatan langsung di lapangan. Yang akan dialami dalam observasi ini adalah bagaimana pandangan Humas tentang peran Humas Pemerintah itu sendiri sebagai komunikator Pembangunan
2. Wawancara (interview) dengan menggunakan daftar pertanyaan terstruktur, dengan tujuan untuk memperoleh data primer. Data primer menyangkut persoalan Humas dalam menjalankan tugasnya sebagai komunikator pembangunan.
3. Data sekunder, diperoleh melalui wawancara mendalam dengan para key person yang mewakili komponen pegawai, masyarakat dan studi perpustakaan. Data sekunder yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah gambaran umum tentang Peran Humas sebagai komunikator Pembangunan.

Teknik yang digunakan adalah studi pustaka yang digabung dengan observasi lapangan dan wawancara. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik analisis deskriptif, di mana data yang diperoleh, akan diolah dan diklasifikasikan dengan menggunakan tabel frekuensi dan presentasi, yang kemudian dideskripsikan dalam bentuk kalimat, sehingga berdasarkan gambaran tersebut dapat ditarik kesimpulan mengenai hasil penelitian.

#### **IV. Hasil Penelitian**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan mengenai Peran Humas sebagai Komunikator Pembangunan di Pemkab Minsel maka diperoleh hasil penelitian yang dijelaskan sebagai berikut:

Diketahui bahwa 7 (100%) responden menyatakan mengetahui Tugas dan Fungsi Humas dalam melaksanakan kegiatan di Pemkab Minsel. Sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan dengan ibu D. M. Mangindaan, menyatakan bahwa Tugas dan Fungsi Humas yaitu "Melaksanakan kegiatan hubungan masyarakat menjadi penghubung atau jembatan suatu organisasi dengan dunia luar". Selain itu keberadaan Humas di Pemkab Minsel ini sebagai "pemberi informasi dan juru bicara Pemerintah Kabupaten Minsel", sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan dengan Ibu Novita Langi.

Dapat dilihat bahwa 7 (100%) responden menyatakan bahwa Humas dalam hal ini sebagai komunikator/juru bicara dalam proses penyampaian informasi, karena dalam pelaksanaannya Bagian Humas Pemkab Minsel sesuai dengan Job deskripsinya sebagai

penyambung lidah dari Pimpinan dalam hal ini Bupati serta menjaga hubungan yang harmonis antara bagian-bagian dan dinas-dinas lain, dan tentunya juga dengan masyarakat. Lebih spesifik lagi tentang peran Humas sebagai komunikator pembangunan berdasarkan pernyataan dari salah satu staf Humas Bapak Tri Aditia Udan bahwa "Peran Humas sebagai komunikator pembangunan yaitu sebagai pemberi informasi yang diperlukan, baik itu perencanaannya maupun pelaksanaan pembangunan tersebut."

Sesuai juga dengan pernyataan dari Bapak Alvons Sumenge sebagai kepala bagian Humas dan Protokoler di Pemkab Minsel bahwa "Humas sebagai komunikator, menyampaikan aspirasi masyarakat kepada pimpinan, dan juga dari pimpinan ke masyarakat".

Kemudian dari 4 (14,28%) responden yang sering menjadi mediator/fasilitator dalam mendengar apa yang diharapkan dan diminta oleh publik internal maupun eksternal. Sedangkan 3 (42,85%) responden yang menunjukkan bahwa sebagai mediator Humas hanya terbatas sebagai juru bicara Pemkab Minsel. Sesuai dengan pernyataan Ibu Cindy Kaawoan bahwa "sebagai mediator Humas mampu berperan sehingga aspirasi dari masyarakat bisa tersalurkan dan mendapatkan solusi yang tepat".

Dilihat dari 7 (100%) responden menyatakan sikap pimpinan/rekan kerja sangat menyenangkan, karena disampaikan dengan ramah dan bersahabat serta menunjukkan sikap memperhatikan. Tapi ini pun jawaban yang relatif, karena ada sekali-kali yang dinilai kurang menyenangkan tapi sampai saat ini masih bisa digolongkan sangat menyenangkan, karena situasi yang kurang menyenangkan memang hampir tidak pernah terjadi. Hanya dalam waktu-waktu tertentu. Tapi para staf Humas ini sangat mengerti dengan situasi dan keadaan demikian.

Bekerjasama dengan anggota maupun dengan sesama bagian atau dinas-dinas lain sangat penting. Ini dapat ditunjukkan dengan adanya 7(100%) responden yang menjawab demikian. Alasan yang mereka berikan bahwa untuk mencapai visi misi Kabupaten Minahasa Selatan tentunya sangat dibutuhkan kerjasama.

Hubungan yang terjalin antara antar bagian atau Dinas yang ada sangat baik terlihat dari jawaban dari 7 (100%) responden. Alasannya, kapan pun bagian Humas ingin memperoleh informasi untuk disampaikan pada Pers maupun masyarakat luas, selalu mendapatkan respon yang baik dari bagian-bagian atau dinas-dinas lain. Jadi, sejauh ini hubungan berjalan dengan sangat lancar. Dan juga dipertegas dengan pernyataan dari Ibu Wiesye Tawas selaku staf yang ada di bagian Humas menyatakan bahwa "Hubungan dengan publik internal sejauh ini berjalan dengan baik sesuai dengan tupoksi". Karena pun "Bagian Humas selalu berudaha menjaga hubungan yang Harmonis dengan publik internal". Sesuai dengan wawancara dengan Ibu Novita Langi selaku staf Humas.

Bagian Humas mengetahui program pembangunan Pemkab Minsel dimana 7 (100%) responden yang berpendapat demikian. Tapi setelah di wawancara lebih mendalam, ada beberapa staf yang belum mengetahui secara pasti program apa saja yang sementara berjalan mengenai pembangunan, karena berdasarkan yang dilihat peneliti, mereka hanya banyak mengetahui tentang pembangunan secara fisik, kalau soal non Fisik masih kurang mengetahui.

Lalu 2 \*28,57%) responden memberikan pengertian kepada masyarakat secara langsung, sedangkan 5 (71,42%) responden mengatakan hanya melalui media. Dari 5 (71,42%) responden menyatakan bahwa hubungan Bagian Humas dengan Pers dan Masyarakat berjalan baik dan 2 (28,75%) responden menyatakan kurang baik. Alasannya seringkali ada beberapa wartawan dan juga masyarakat yang asal memberikan statement di media massa yang tidak mengkonfirmasi kepada bagian Humas.

1 (14,28%) responden menyatakan terlibat langsung dengan program pembangunan di Minsel, sedangkan 6 (85,71%) responden menyatakan kadang-kadang. Karena dalam hal ini, sering yang dilibatkan langsung mewakili bagian Humas, adalah kepala bagian Humas Pemkab saja. Dan sejauh ini menurut kasubag Humas Ibu Maria Mangindaan "Jika ingin mendapatkan informasi dari masyarakat soal pembangunan melalui kepala-kepala wilayah dalam hal ini lurah/hukum tua ataupun camat di wilayah masing-masing yang lebih mengenal situasi dan kondisi daerah tersebut".

Secara umum oleh para responden Humas dipahami sebagai sesuatu penyampaian idea atau pesan kepada publik atau masyarakat untuk membangun citra yang baik dan memperoleh dukungan publik yang diwujudkan antara lain opini publik yang positif.

Dari hasil penelitian yang sudah dijabarkan sebelumnya, maka dapat diketahui bahwa 7 (100%) responden menyatakan memahami Tugas dan Fungsi Humas dalam melaksanakan kegiatan di Pemkab Minsel. Sebagai pengemban tugas kehumasan sangat penting dalam memahami tugasnya. Tapi berdasarkan hasil wawancara kebanyakan dari responden menyatakan tugas dan fungsi humas lebih kepada Juru Bicara Pemerintah Kabupaten Minsel saja. Dan sejauh ini menurut pengetahuan dari para responden, pembangunan di Minsel yang sementara dan akan berjalan tentunya mencakup pembangunan di segala bidang.

Tapi berdasarkan wawancara mendalam dengan kabag Humas pemkab Minsel, Bpk Alvons Sumengen yang saat ini sedang gencar-gencarnya dibicarakan oleh masyarakat baik secara individu maupun media massa adalah pembangunan secara fisik yaitu pembangunan pelabuhan yang saat ini masih dalam tahap pembangunan terminalnya, serta pelebaran jalan dan juga yang sementara berlangsung yaitu pembangunan kantor bupati. Dan yang sering menjadi masalah atau hambatan dari pembangunan ini adalah masalah lahan yang merupakan milik masyarakat yang akan dibeli oleh pemerintah. Dalam hal ini Humas lebih banyak menginformasikan dan memeberujan pengertian kepada masyarakat melalui media massa. Soal terjun langsung ke lapangan itu merupakan tugas dari para SKPD yang sudah ditugaskan. Jadi bisa dilihat dalam Pemkab Minsel ada orang-orang tertentu yang menjalankan tugas kehumasan. Contoh teknisnya soal pembangunan pelabuhan, Sekretaris Daerah (Sekda) bersama para pejabat yang ahli dalam bidangnya, misalnya ahli dalam bidang hukum, ahli ekonomi, dll. Mereka membentuk suatu tim khusus dan akan terjun langsung ke masyarkat, yang dikoordinir langsung oleh Bapak Sekda Pemkab Minsel dan aparat bagian Humas berada di dalamnya.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, mengenai bagaimana peran Humas sebagai komunikator pembangunan, maka Peran Humas secara Internal sebagai komunikator pembangunan antara lain :

1. Menyampaikan aspirasi masyarakat kepada pimpinan dan dinas-dinas lain. Humas dalam hal ini menyampaikan/mendiskusikan dengan para kepala dinas dan kepada bupati lewat asisten 1 apa saja yang Humas dapatkan dari masukan masyarakat, baik secara langsung, ataupun melalui media massa. Dalam hal ini teknologi sangat membantu karena setiap hal yang terjadi baik itu masukan dari masyarakat ataupun komplein tentang pembangunan, bisa dengan cepat dikonfirmasi kepada para top leader lewat kabag Humas melalui telepon. Dan juga dalam hal ini Humas mengikuti berbagai rapat yang membahas soal pembangunan di Minsel.
2. Melakukan analisis dari data yang didapatkan dari media massa atau pun pengamatan secara langsung tentang pembangunan kepada pimpinan. Humas dalam hal ini, melakukan analisis dan memberi masukan kepada pimpinan. Dan solusi tersebut disampaikan melalui media massa. Tapi dalam hal ini di Kabupaten Minahasa Selatan, Humas hanya bisa berfungsi memberikan masukan kepada pimpinan mengenai kebijakan soal pembangunan, karena faktor birokrasi jadi yang memutuskan hanyalah pimpinan dan para anggota legislatif (DPRD).
3. Menyajikan informasi kepada pimpinan. Dalam hal soal pembangunan, Humas harus secara cepat melaporkan informasi mengenai kegiatan ataupun fenomena yang terjadi di kawasan Kabupaten Minahasa Selatan. Khususnya dalam hal ini mengenai pembangunan di Kabupaten Minahasa Selatan.

Sedangkan untuk peran Humas secara eksternal dalam Perannya sebagai komunikator pembangunan adalah sebagai berikut :

1. Secara eksternal Humas berperan dalam memberikan penerangan pada masyarakat terhadap setiap program pembangunan Pemerintah Kabupaten Minahas Selatan serta memberi respon terhadap setiap masukan dari masyarakat Minsel tentang pembangunan.
2. Humas berperan dalam melakukan sosialisasi atas program pembangunan Pemkab Minsel yang saat ini yang terus berjalan dengan menggunakan media massa sebagai sarana, baik itu surat kabar, media *online*, maupun media elektronik.
3. Memberikan informasi mengenai setiap kebijakan soal pembangunan kepada Masyarakat. Saat ini pun semua informasi tentang Minahasa Selatan bisa diakses melalui media *online* yaitu dengan alamat [www.minselklab.co.id](http://www.minselklab.co.id)
4. Menyerap aspirasi masyarakat mengenai pembangunan  
Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala bagian Humas bapak Alvons Sumenge, bahwa "Humas menyerap aspirasi dari masyarakat melalui media massa atau pun kegiatan yang disebut MUSREMBANG (Musyawarah Rencana Pembangunan) yaitu penyerapan aspirasi masyarakat di bidang pembangunan yang dihadiri oleh para Lurah atau Kumtuh yang sudah didiskusikan lebih dulu dari antar jaga/lingkungan desa dan kelurahan masing-masing dan kemudian di musyawarahkan di tingkat kecamatan dan dilihat skala prioritas tiap kecamatan karena dana pembangunannya terbatas dan hasil musyawarah itu dikirimkan kepada pemerintah pusat".

Dalam kegiatan internal yang menjadi hambatan adalah Humas Pemkab saat ini hanya boleh memberikan informasi sesuai dengan instruksi pimpinan. Dan walaupun Humas sendiri bisa memberikan masukan kepada pimpinan, itu hanya akan sebagai bahan pertimbangan, karena humas tidak dilibatkan langsung dalam pengambilan keputusan. Yang menjadi kendala lagi adanya *statement-statement* dari para pejabat Pemkab itu sendiri soal kebijakan mengenai pembangunan yang tidak dikonfirmasi kepada bagian Humas, padahal sesuai instruksi Bupati secara langsung, setiap hal yang terjadi di Minsel khususnya mewakili pemerintah Kabupaten jika sampai di media massa hanya melalui humas saja.

Dan hambatan lain tentunya bagian Humas Pemkab Minsel disatukan dengan bagian Protokoler, otomatis kerja yang terbagi ini membuat para staf Humas tidak bisa fokus pada kegiatan kehumasan saja, karena ada tanggungjawab juga mengenai protokoler. Dan juga yang menjadi hambatan lain berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Novita Langi yang merupakan staf Humas adalah "faktor keuangan".

Jika hambatan dalam faktor eksternal, yaitu komplein beberapa pihak yang tentunya mengandung kebingungan publik dan tentunya juga menyudutkan pemerintah Kabupaten Minahasa Selatan dalam hal ini humas, dan juga dalam menghadapi dan menyesuaikan dengan masyarakat yang berbeda latar belakang budaya, adat istiadat dan pendidikan.

Peran humas sebagai komuikator pembangunan sebenarnya sudah berjalan dengan semestinya, berdasarkan wawancara dengan Kabag Humas Bpk Alvons Sumenge. Baik itu sebagai jembatan dari masyarakat kepada pemerintah, maupun dari pemerintah terhadap masyarakat. Tapi yang kurang disini berdasarkan hasil pengamatan peneliti, bagian Humas masih kurang dengan kegiatan terjun langsung ke masyarakat untuk mengetahui bagaimana setiap masukan masyrakat soal pembangunan di Minsel, karena yang terjadi Humas kebanyakan hanya mengetahui komplein publik dari Media Massa. Karena memang berdasarkan hasil wawancara dengan para responden dan hasil pengamatan peneliti, hubungan bagian humas dengan media massa berjalan dengan sangat baik.

Dan faktor lain yang membuat bagian humas masih kurang terjun langsung ke masyarakat adalah karena staf di bagian humas memang masih sedikit, jika di lihat karena bagian humas ini disibukkan juga dengan tanggungjawab di bagian protokoler, sehingga untuk bisa fokus dalam fungsinya sebagai humas memang sampai saat ini belum bisa semaksimal mungkn.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ardianto, Elvinaro. 2010. *Metodologi Penelitian Untuk Public Realtions*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Effendy, Onong Uchjana. 1986. *Hubungan Masyarakat*. Bandung : PT Remaja Karya CV.
- . 2004. *Ilmu Komunikasi (Teori dan Praktek)*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Hafied Cangara. 2010. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Kharisma Putra Utama Offset.

- Poerwadaminta, W. J. S. 1985. *Kamus Bahasa Indonesia*. Jakarta : PN. Balai Pustaka.
- Sendjaja, Sasa Djuarsa. 1996. *Pengantar Komunikasi*. Jakarta : Universitas Terbuka.
- . 2005. *Teori Komunikasi*. Jakarta : Universitas Terbuka.
- Sugiyono.2004. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta.
- Susanto, Astrid. S. 1977. *Komunikasi Kontemporer*. Bandung : Binacipta.
- Widjaja, H. A. W. 1997. *Komunikasi (Komunikasi dan Hubungan Masyarakat)*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sumber-Sumber Lain :

Internet (Google.com, Wikipedia)